

SKRIPSI



**PENGARUH KINERJA PENYEDIA JASA LAINNYA
PERORANGAN (PJLP) TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI SUKU DINAS SUMBER DAYA AIR
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

Disusun Oleh :

Nama : Mardiono
NPM : 1933000204
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH KINERJA PENYEDIA JASA LAINNYA
PERORANGAN (PJLP) TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI SUDIN SUMBER DAYA AIR KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan

Disusun Oleh :

Nama : Mardiono
NPM : 1933000204
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Mardiono
NPM : 1933000204
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Judul : Pengaruh Kinerja Penyedia Jasa Lainnya
Perorangan (PJLP) Terhadap Kualitas Pelayanan
Di Suku Dinas Sumber Daya Air Kota
Administrasi Jakarta Pusat

Diterima dan disetujui untuk di pertahankan pada Agustus 2023

Pembimbing,



(Galuh Pancawati, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan Disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan

Politeknik STI LAN Jakarta Pada 16 Agustus 2023


Ketua Merangkap Anggota

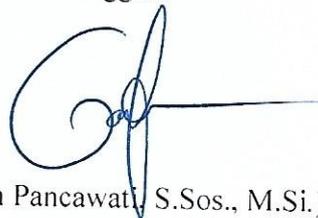
(Saut Gracer Sijabat, S.Psi., M.M.)

Sekretaris Merangkap Anggota



(Faza Dhora Nailufar, S.I.P., M.I.P.)

Anggota



(Galuh Pancawati, S.Sos., M.Si.)

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH
(PAKTA INTEGRITAS)**

Yang bertanda dibawah ini :

Nama : Mardiono
NPM : 1933000204
Jurusan : Administrasi Publik
Program : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Studi

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **“PENGARUH KINERJA PENYEDIA JASA LAINNYA PERORANGAN (PJLP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SUDIN SUMBER DAYA AIR KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT”** merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulis Tugas Akhir ini merupakan hasil Plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 16 Agustus 2023



Penulis,

(Mardiono)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan rahmat-Nya bagi kita semua sehingga kami sebagai penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi dengan judul “ Pengaruh Kinerja Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Suku Dinas Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat ”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan Diploma Empat Politeknik STIA LAN Jakarta. Kami sangat mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan mendorong kami dalam penulisan di masa yang akan datang.

Ucapan rasa terima kasih juga kami tujukan kepada berbagai pihak yang telah memberikan nasehat, masukan, motivasi dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terutama kepada keluarga kami yang selalu memberikan dorongan semangat, dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dalam penyusunan skripsi , dosen STIA LAN Jakarta, dan instansi kami tempat bekerja yaitu Suku Dinas Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat serta teman teman mahasiswa semuanya yang tak bisa kami sebutkan satu persatu.

Kami sebagai mahasiswa sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Mungkin bagi para pembaca jika ada cara penulisan atau kata kata yang kurang tepat dan lain sebagainya kami mohon maaf yang sebesar - besarnya karena semua itu semata mata disebabkan oleh pengetahuan kami yang masih kurang. Untuk itu kami membutuhkan kritik dan saran yang membangun agar penulisan kami di masa yang akan datang bisa menjadi lebih baik lagi. Kami berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Jakarta, 16 Agustus 2023

Mahasiswa,



(Mardiono)

NPM : 1933000204

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kinerja Penyedia Jasa Lainnya (PJLP) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Suku Dinas Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Jakarta Pusat dengan teknik pengambilan sampel non random sampling sehingga diperoleh sampel sebanyak 50 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Regresi sederhana. Dari penelitian diperoleh persamaan regresi sederhana yang di peroleh $Y = 6,719 + 1,106 X$. ini berarti apabila ada peningkatan nilai Lingkungan sebesar 1 poin, maka Kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan menjadi sebesar $6,719 + 1,106 (1) = 7,825$ Satuan Konstanta sebesar 6,719 menyatakan bahwa jika ada peningkatan kinerja (X) atau bernilai nol (0), maka nilai Kualitas pelayanan (Y) = konstanta sebesar 6,719 Satuan. Nilai t_{hitung} variabel bebas yaitu kinerja dengan kualitas pelayanan sebesar 9.179, nilai t_{hitung} variabel bebas tersebut lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,00100 pada α 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai koefisien korelasi Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,798, artinya kinerja terhadap kualitas pelayanan secara adalah positif dan sangat kuat. Sedangkan koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,637 dimana hal ini menyatakan bahwa besarnya pengaruh variabel kinerja terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 63,7% sedangkan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh variabel – variabel lainnya.

Kata kunci : Kinerja, Kualitas Pelayanan, PJLP, Sudin SDA

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of the performance of other service providers (PJLP) on service quality in the Central Jakarta Administrative City Water Resources Office. The method used in this research is survey method with quantitative descriptive research. The population in this study is the people of Central Jakarta with non-random sampling technique so that a sample of 50 respondents is obtained. The data analysis technique used in this study is simple regression. From the research, we obtained a simple regression equation that obtained $Y = 6.719 + 1.106 X$. This means that if there is an increase in the Environment value by 1 point, then the quality of service will increase to $6.719 + 1.106 (1) = 7.825$ Constant Units of 6.719 states that if there is an increase in performance (X) or a value of zero (0), then the value of Service Quality (Y) = a constant of 6.719 Units. The t-count value of the independent variable, namely performance with service quality of 9,179, the t-count value of the independent variable is greater than the t-table value of 2.00100 at α 0.05 so that H_0 is rejected and H_a is accepted. Correlation coefficient value The effect of performance on service quality is 0.798, meaning that performance on service quality is positive and very strong. While the coefficient of determination (R Square) obtained is 0.637 which states that the magnitude of the effect of the performance variable on the service quality variable is 63.7% while the remaining 36.3% is influenced by other variables.

Keywords: *Performance, Quality of Service, PJLP, Central Jakarta Administrative City Water Resources Office*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori	9
2.1.1 Pengertian Kinerja	9
2.1.2 Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan	21

2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Konseptual.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.2 Populasi Penelitian.....	34
3.3 Desain Penelitian.....	35
3.3.1 Variabel Penelitian.....	35
3.3.2 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.4 Definisi, Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	37
3.4 Pengolahan dan Analisis Data	44
3.4.1 Teknik Pengolahan Data.....	44
3.4.2 Analisis Data.....	44
BAB IV.....	52
HASIL PENELITIAN	52
4.1. Deskriptif Objek Penelitian	52
4.1.1. Letak Geografis Jakarta Pusat	52
4.1.2. Profil Suku Dinas Sumber Daya Air Jakarta Pusat	53
4.1.3. Visi dan Misi Suku Dinas Sumber Daya Air Jakarta Pusat.....	54

4.1.4. Struktur Organisasi Suku Dinas Sumber Daya Air Jakarta Pusat	55
4.2. Data Hasil Responden	55
4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.2. Responden Berdasarkan Usia	57
4.3. Penilaian Responden	58
4.3.1. Penilaian Responden Berdasarkan Kinerja.....	58
4.3.2. Penilaian Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	59
4.4. Analisis Data dan Pembahasan	60
4.4.1. Uji Validitas.....	60
4.4.2. Uji Reliabilitas	62
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.4.4. Uji Regresi Linier Sederhana.....	65
4.4.5. Uji Hipotesis (T).....	66
4.4.5. Uji Koefisien Korelasi	67
4.4.6. Uji Koefisien Determinasi	68
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
BAB V	70
PENUTUP	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	45

LAMPIRAN	1
DAFTAR ISTILAH.....	2
RIWAYAT HIDUP.....	7

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah PJLP Sudin SDA Jakarta Pusat Tahun, 2023.....	5
Tabel 2 Interpretasi Koefisien Nilai r.....	50
Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4 Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
Tabel 6 Uji multikolinieritas	63
Tabel 7 Uji T.....	66
Tabel 8 Uji Koefisien Korelasi	67
Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 2 Struktur Dinas Sumber Daya Air DKI Jakarta	55
Gambar 3 Uji Normalitas.....	62
Gambar 4 Uji Heteroskedasitas	64
Gambar 5 Uji Hipotesis	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi publik sebagai lembaga yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat untuk mengelola suatu instansi, lembaga atau perusahaan. Karena berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya tergantung pada kecakapan pegawai dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan. Oleh sebab itu untuk membantu kelancaran pencapaian tujuan organisasi maka harus diperhatikan sumber daya manusianya agar dapat membantu rangkaian pencapaian tujuan organisasi. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk memperoleh tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang maksimal.

Kinerja pada sektor publik, pada dasarnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi misi dan tujuan yang telah dijalankan. Dalam situasi ini kinerja pada sektor publik semakin menarik untuk diperhatikan, menyusul terjadinya berbagai gambaran yang mencerminkan disparitas antara kinerja yang ditampilkan oleh aparat dan lembaga pemerintah dengan ekspektasi yang diidamkan oleh masyarakat. Timbulnya berbagai ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja yang ditampilkan oleh aparat pemerintah, boleh jadi merupakan tanda tanda yang menguatkan pentingnya perhatian terhadap masalah kinerja tersebut. Itulah dampaknya kemudian

proses terhadap masalah kinerja ini membutuhkan adanya keterikatan atau ketulusan yang tinggi dari berbagai pemangku kepentingan, khususnya pemerintah. hal ini dapat dimengerti, mengingat kinerja pada sektor publik senantiasa berkaitan dengan masalah, kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara luas.

Kualitas pelayanan ini menjadi sangat penting untuk organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja terhadap pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Dengan adanya hasil kerja yang diinginkan seimbang dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Agar dapat menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan menjalankan kerjanya sehingga hasil kerja dalam melayani masyarakat menjadi baik dan tercapai visi misi dan tujuan yang ingin dicapai. Untuk menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif seorang administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kuantitas, kemampuan, komunikasi, dan harus mementingkan kualitas pelayanannya sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dari kinerja pegawai tersebut. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari peran aparatur negara untuk membantu masyarakat di samping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering muncul dalam hubungannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang publik service itu sendiri, terutama dalam hal mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia jasa dan informasi bagi masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin dalam bentuk kualitas pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah. Pemerintah melakukan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003 tentang dasar umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dibuat oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan namun rancangan ini tidak akan bisa dicapai secara baik apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara maksimal. Oleh sebab itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam meningkatkannya kualitas pelayanan yang harus diimbangi dengan adanya kinerja yang maksimal aparatur pemerintah untuk mencapai kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya. Penelitian ini dilakukan di Suku Dinas Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat berdasarkan hasil observasi yang menemukan bahwa kinerja terhadap kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan, dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang pada sub urusan bidang sumber daya air, sub urusan bidang air minum, sub urusan bidang air limbah, sub urusan bidang drainase, dan urusan pemerintahan bidang energi dan sumber daya mineral pada sub urusan bidang geologi. Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta

dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertanggung jawab langsung kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah dibawah koordinasi Asisten Pembangunan dan Lingkungan Hidup.

Kota Jakarta sebagai kota metropolitan juga mempunyai daya tarik tersendiri. Banyak penduduk dari luar Jakarta yang datang untuk mengadu nasib dan mencari pekerjaan. Setiap tahun selalu terjadi urbanisasi sehingga hal ini menyebabkan kepadatan penduduk di kota Jakarta. Banyak dari mereka yang tinggal di perkampungan yang kumuh jauh dari kata layak. Kota Jakarta sebagai ibukota negara dan kota metropolitan tentu mempunyai permasalahan yang sangat kompleks dari soal kependudukan, kriminalitas, sampah, maupun soal pelayanan masyarakat.

Atas dasar kompleksitas permasalahan di atas, Pemda DKI Jakarta tentu tidak ingin tinggal diam untuk mengatasi masalah itu. Pemda DKI Jakarta ingin kotanya menjadi kota yang smart, tertata rapi, dan baik. Kota Jakarta bisa sejajar dengan kota-kota lainnya dunia. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pemerintah DKI Jakarta banyak merekrut Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan untuk selanjutnya akan ditulis PJJLP untuk melayani kebutuhan warga Jakarta. Banyak tenaga PJJLP tersebut disebar ke setiap SKPD/ UKPD maupun ke setiap kelurahan. Kehadiran mereka sangat membantu Pemda DKI Jakarta untuk memberi pelayanan kepada masyarakat.

Tugas pokok yang dilaksanakan oleh Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 156 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air

adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang pada sub urusan sumber daya air, sub urusan air minum, sub urusan air limbah, sub urusan drainase, dan urusan pemerintahan bidang energi dan sumber daya mineral pada sub urusan geologi.

PJLP adalah pelaksana lapangan yang mendukung Satuan Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI dalam menjalankan berbagai layanan publik. Tugas PJLP diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomer 249 Tahun 2016, tugas PJLP meliputi bidang kebersihan, administrasi, dan lain sebagainya. Dalam bidang kebersihan, PJLP biasanya direkrut untuk menjadi petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) yang kerap membersihkan lingkungan di wilayah Pemprov DKI, atau dikenal dengan pasukan orange. Selain pasukan orange, ada pula PJLP yang direkrut menjadi pasukan biru yang membantu pelaksanaan tugas Dinas Sumber Daya Air DKI.

No	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1	Juru Gambar	15	Kantor
2	PAB	2	Lapangan
3	PKOA	1	Lapangan
4	PKOB	17	Lapangan
5	IPAL	12	Lapangan
6	PIK	12	Kantor
7	PK	18	Lapangan
8	PKLG	949	Lapangan
9	PMEB	23	Lapangan
10	PP	20	Kantor
11	PPA	288	Lapangan
12	PPJU	31	Lapangan
13	PPN	2	Kantor
Total		1390	

Tabel 1 Jumlah PJLP Sudin SDA Jakarta Pusat Tahun, 2023

Sumber: Sudin Sumber Daya Air Jakarta Pusat, 2023

Menurut Bryson (2015) Kinerja suatu perilaku organisasional dengan secara langsung berhubungan sebagai pencapaian tugas, di mana sebutan tugas sendiri bersumber dari pemikiran keaktifan yang dibutuhkan oleh pegawai. Menurut Certo (2016) penilaian kinerja adalah proses penelusuran pekerjaan pribadi pegawai pada waktu tertentu dan menilai hasil karya yang ditampilkan terhadap pencapaian sasaran sistem manajemen. Sedangkan menurut Hall (2017) penilaian kinerja suatu proses yang berkelanjutan untuk menilai kerja pegawai dan usaha untuk memperbaiki kerja pegawai dalam organisasi. Penilaian kinerja adalah suatu proses menilai hasil karya pegawai dalam suatu organisasi melalui penyusunan penilaian kerja. Pada dasarnya, penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi kepada penampilan kerja pegawai dengan membandingkannya dengan tingkat standar baku penampilan.

Kegiatan ini membantu pengambilan perihal yang berkaitan bagian personalia dan memberikan umpan baik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja.

Menurut Sinambela (2017) Pelayanan publik sering dilihat dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai tempat dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan. Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui bahwa mengenai organisasi publik dapat diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Widodo (2016) kualitas dan kuantitas pelayanan menjadi lebih baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapat pelayanan yang wajar, 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Berdasarkan fenomena saya menemukan bahwa dalam pengaruh tingkat kinerja PJLP terhadap kualitas pelayanan masih belum maksimal hasil pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan tugas tugasnya dikarenakan kurangnya kemampuan pegawai dalam mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan dan menghambat pekerjaan yang targetnya harus diselesaikan. Kepentingan utama yang harus diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan kepuasan bukan keluhan dari masyarakat itu sendiri dalam arti kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap pelanggan (masyarakat). Berdasarkan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti pada tahapan observasi, maka dapat ditarik hipotesis bahwa selama ini hasil kinerja pegawai masih belum optimal dalam melakukan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Kiranya penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam untuk dapat mengungkap permasalahan yang terjadi. Sehingga tujuan utama dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja PJLP terhadap kualitas pelayanan di Sudin Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja PJLP dengan kualitas pelayanan masyarakat di Sudin Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat ?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

Untuk mengetahui dan menganalisa apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja PJLP terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Sudin Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan yang membangun bagi Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) di Suku Dinas Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat, sehingga dapat meningkatkan kemampuan personil yang dapat meningkatkan produktivitas kerja.